

AUDIT CIVICO SICILIA 2011

REPORT 2011/2012

ASP TRAPANI

L’Audit civico in Sanità: obiettivi e finalità.

L’Audit civico consiste in un’analisi critica e sistematica dell’azione delle aziende sanitarie promossa dalle organizzazioni civiche e si configura come uno strumento a disposizione dei cittadini per promuovere la valutazione della qualità delle prestazioni delle aziende sanitarie locali ed ospedaliere.

L’Audit civico è stato avviato in fase sperimentale nel 2001, si è consolidato negli anni seguenti e ha raggiunto la fase di maturazione entrando di diritto nel SSN, confermando la concreta fattibilità di una valutazione delle azioni delle aziende sanitarie che ha, come protagonisti, i cittadini e, come quadro di azione, la collaborazione tra organizzazioni civiche e aziende sanitarie. Come finalità a livello locale l’Audit civico facilita spesso le politiche di miglioramento. L’applicazione della metodologia, infine, non è generalmente un fatto occasionale, ma tende a produrre una presenza stabile nelle prassi aziendali

Il progetto Audit Civico Sicilia: Convenzione con la Regione, Piano Sanitario Regionale e obiettivi

La convenzione tra Cittadinanza Sicilia e L’Assessorato alla salute della Regione Siciliana, sottoscritta il 12 gennaio 2011, ha per finalità quella di creare un nuovo spazio di partecipazione civica come risorsa capace di metter a disposizione della Regione Siciliana informazioni attendibili e utili per una valutazione critica e sistematica delle politiche sanitarie regionali e dell’azione delle aziende sanitarie, allo scopo di promuovere una più efficace tutela dei diritti dei cittadini e a prevenire i rischi di disparità di trattamento

L’obiettivo specifico è quello di favorire:

- Lo sviluppo, al livello dell’Assessorato, delle Aziende e delle Organizzazioni civiche, di competenze permanenti e utili per la progettazione e l’esecuzione di progetti di valutazione civica partecipata;
- La costruzione di nuovi canali di partecipazione per i cittadini attivi;
- La possibilità di identificare e ridurre la disparità di trattamento attraverso la realizzazione di un “benchmarking” regionale con la partecipazione più ampia possibile delle aziende sanitarie.

Il percorso metodologico: la struttura di valutazione e gli strumenti di rilevazione utilizzati.

Come è noto, la qualità e l’efficacia di un Audit dipendono dalla corretta formulazione dei quesiti cui l’Audit stesso vuole dare una risposta. La progettazione dell’Audit civico, quindi, ha preso le mosse da tre domande, semplici e cruciali, rappresentative di altrettanti aspetti dell’esperienza del cittadino comune nei servizi sanitari.

- Il primo aspetto è quello del cittadino come utente dei servizi, coinvolto in un processo di prevenzione, diagnosi, cura e riabilitazione. La domanda, a questo proposito, è: “Quali sono le azioni promosse dalle aziende sanitarie per mettere concretamente i cittadini e le loro esigenze al centro dell’organizzazione dei servizi sanitari?”.
- Il secondo aspetto riguarda il cittadino in quanto malato affetto da patologie gravi o croniche e il quesito è: “Quale priorità assumono nell’azione delle aziende sanitarie alcune politiche di particolare rilievo sanitario e sociale in sostegno ai malati cronici?”.
- Il terzo aspetto riguarda l’esercizio dei diritti di cittadinanza e rimanda alla necessità di chiedersi: “La partecipazione dei cittadini è considerata dalle aziende sanitarie una risorsa essenziale per il miglioramento dei servizi sanitari o viene promossa solo come adempimento burocratico previsto da alcune leggi?”.

Per lo svolgimento dell’Audit Civico è stata messa a punto una struttura di valutazione articolata che risponde alla duplice esigenza di utilizzare un numero di indicatori sufficientemente grande per garantire il necessario livello di analiticità e di pervenire, ciononostante, ad una quantità contenuta di giudizi di sintesi con elevato valore operativo.

La struttura risulta pertanto articolata in tre livelli di analisi: componenti, fattori, indicatori



Le componenti dell’audit civico e i livelli di applicazione

Le componenti principali che sono state definite sono 3:

- 1)** l’orientamento ai cittadini ovvero l’attenzione dimostrata dall’azienda per ambiti spesso problematici per gli utenti dei servizi sanitari, la cui cura può favorire una sempre maggiore fiducia nel Sistema sanitario (accesso alle prestazioni, rispetto dell’identità personale, culturale e sociale ecc.);
- 2)** l’impegno dell’azienda nel promuovere alcune “politiche” di particolare rilievo sociale e sanitario;
- 3)** il coinvolgimento delle organizzazioni civiche nelle politiche aziendali.

1. La prima componente: "Orientamento verso i cittadini", è costituita da 5 fattori di valutazione e fornisce le indicazioni relative agli aspetti che riguardano più da vicino il rapporto tra strutture sanitarie e cittadini:

- Accesso alle prestazioni sanitarie;
- Tutela dei diritti e miglioramento della qualità;
- Personalizzazione delle cure, rispetto della privacy, assistenza ai degenti;
- Informazione e comunicazione;
- Comfort.

2. Nella seconda componente: "Impegno dell'azienda a promuovere alcune politiche di particolare rilievo sociale e sanitario" confluiscono cinque fattori:

- sicurezza dei pazienti;
- sicurezza delle strutture e degli impianti;
- malattie croniche e l'oncologia;
- gestione del dolore;
- prevenzione.

3. La terza componente "Coinvolgimento delle organizzazioni civiche nelle politiche aziendali" si compone di due fattori rilevati solo a livello aziendale:

- attuazione e funzionamento degli istituti di partecipazione degli utenti;
- altre forme di partecipazione dei cittadini e interlocuzione cittadini/azienda.

Ogni fattore si articola a sua volta in una serie di indicatori di misurazione.

I livelli di applicazione principali sono 3:

L1- ambito aziendale (l'azienda sanitaria nel suo complesso);

L2- ambito dell'assistenza ospedaliera;

L3- ambito delle cure primarie diviso in:

- ✓ L3a- assistenza sanitaria di base (distretti, medicina di famiglia, cure domiciliari);
- ✓ L3b- assistenza specialistica territoriale (poliambulatori);
- ✓ L3c l'assistenza specialistica territoriale e semiresidenziale (CSM/SERT).

Per quanto attiene l'analisi dei dati, l'IAS è l'indice di adeguamento agli standard ed è espresso da un valore medio compreso tra 0 e 100, che esprime in quale misura l'Azienda, in relazione al fattore oggetto d'indagine rispetta i livelli di qualità delle prestazioni erogate sulla base del possesso dei requisiti minimi previsti dal D.P.R. del 14/01/1997 .

Per convenzione si è stabilita una classe di punteggi dello IAS e relativa valutazione.

VALORE	CLASSE DI MERITO
Da 0 a 20	Pessimo
Da 21 e 40	Scadente
Da 41 a 60	Mediocre
Da 61 a 80	Discreto:
Da 81 a 90	Buono
Da 91 a 100	Eccellente

PIANO LOCALE ASP TRAPANI

L'audit Civico voluto dalla Regione Siciliana è stato sostenuto dal management locale che ha partecipato attivamente e sostenuto l'equipe locale accompagnandola nel proprio lavoro.

La Direzione Aziendale si è attivata formalizzando la costituzione del gruppo aziendale, informando tutte le articolazioni organizzative coinvolte nel progetto circa l'iniziativa e presentando l'equipe locale; la Direzione Sanitaria ha partecipato alla definizione del Piano Locale condividendone il campo di applicazione e si è resa disponibile per la rilevazione dei requisiti attinenti al livello aziendale

CAMPO DI APPLICAZIONE

Il criterio utilizzato per l'individuazione delle UU.OO da sottoporre a monitoraggio risponde all'esigenza di attenzionare la rete territoriale, senza peraltro sottostimare l'ambito ospedaliero.

Si è ritenuto pertanto opportuno dare prevalenza, nel campo di applicazione del progetto, alle UU.OO. facenti riferimento a tutti i distretti territoriali provinciali compatibilmente con la disponibilità di risorse umane civiche e aziendali da utilizzare nelle varie operazioni di monitoraggio.

Nell'ambito dei presidi ospedalieri sono state individuate quelle unità operative che risultano rilevanti sia dal punto di vista del cittadino che dell'azienda attenzionando in particolare Trapani e Marsala in quanto capofila dei due distretti ospedalieri e includendo Castelvetrano per la sua collocazione geografica nell'ambito provinciale.

Si è escluso il P.O. di Pantelleria per motivi logistico- organizzativi e il P.O. di Mazara causa trasferimenti in atto per ristrutturazione. Il P.O. di Salemi e P.O. di Alcamo non sono stati inseriti causa riorganizzazione delle UU.OO.

PRESIDI OSPEDALIERI

- P.O. DI TRAPANI: UU.OO di Ortopedia, Urologia, Ostetricia e Ginecologia, Malattie apparato respiratorio, Medicina
- P.O. MARSALA: UU.OO. di Ortopedia, Ostetricia e Ginecologia, Oftalmologia, Pediatria, Cardiologia
- P.O. DI CASTELVETRANO: UU.OO. di Ostetricia e Ginecologia, Chirurgia Plastica, Pediatria;

TERRITORIO

- 1) Trapani: Distretto, Poliambulatorio (PTA), CSM
- 2) Castelvetrano: Distretto, Poliambulatorio (PTA), SERT
- 3) Alcamo: Distretto, Poliambulatorio (PTA),
- 4) Marsala: Distretto, Poliambulatorio, CSM
- 5) Mazara: Distretto, Poliambulatorio
- 6) Salemi: Poliambulatorio (PTA)

LA COMPOSIZIONE DELL'ÉQUIPE LOCALE

Responsabile Civico: Gaspare Mangiapane

Responsabile Aziendale: Maria Anelli

Componenti Tribunale Dei Diritti del Malato: Pugliese Giovanni , Vanella Maria, Robino Angela, Romano Lucia, Li Volsi Rosaria, Drago Angelo, Norrito Vita , Truscelli Pietro, Salvatore Rotundo e Concetta Grispo.

Componenti ASP Trapani: Bianco Maria, Maltese Francesca, Fanara Giacomina, Incandela Francesca, Robino Liliana, Risico Rosanna, Luana Mancuso, Valentina Turano, Rita Pizzurro e Vito Flores.

Nota

Nel corso delle operazioni di raccolta dei dati, i responsabili della equipe di valutazione hanno controllato sistematicamente la corretta compilazione degli strumenti tecnici e l'effettiva validità delle evidenze documentarie allegate.

SINTESI DEI DATI

LIVELLO AZIENDALE

I Componente - Orientamento verso i cittadini

1.1 ACCESSO ALLE PRESTAZIONI SANITARIE

POSIZIONAMENTO DELL'AZIENDA: IAS = 90 Classe di Merito = Buono	BENCHMARKING REGIONALE Valore medio del fattore=91 Classe di Merito = Eccellente
--	--

1.2 TUTELA DEI DIRITTI E MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ

POSIZIONAMENTO DELL'AZIENDA: IAS = 64 Classe di Merito = DISCRETO	BENCHMARKING REGIONALE Valore medio del fattore=83 Classe di Merito = BUONO
---	---

II Componente - Impegno dell'azienda nel promuovere alcune politiche di particolare rilievo sociale e sanitario

2.6 SICUREZZA DEI PAZIENTI

POSIZIONAMENTO DELL'AZIENDA: IAS = 100 Classe di Merito = Eccellente	BENCHMARKING REGIONALE Valore medio del fattore=95 Classe di Merito = Eccellente
--	--

2.8 Malattie croniche e oncologia

POSIZIONAMENTO DELL'AZIENDA: IAS = 42 Classe di Merito = MEDIOCRE	BENCHMARKING REGIONALE Valore medio del fattore=64 Classe di Merito = DISCRETO
---	--

2.9 Gestione del dolore

POSIZIONAMENTO DELL'AZIENDA: IAS = 45 Classe di Merito = MEDIOCRE	BENCHMARKING REGIONALE Valore medio del fattore=64 Classe di Merito = DISCRETO
---	--

2.10 Prevenzione

POSIZIONAMENTO DELL'AZIENDA: IAS = 60 Classe di Merito = MEDIOCRE	BENCHMARKING REGIONALE Valore medio del fattore=61 Classe di Merito = DISCRETO
---	--

III Componente - Coinvolgimento delle organizzazione civiche nelle politiche aziendali

3.11 Attuazione e funzionamento degli istituti di partecipazione degli utenti

POSIZIONAMENTO DELL'AZIENDA: IAS = 56 Classe di Merito = MEDIOCRE	BENCHMARKING REGIONALE Valore medio del fattore=61 Classe di Merito = DISCRETO
---	--

3.11 Altre forme di partecipazione dei cittadini e interlocuzione cittadini/azienda

POSIZIONAMENTO DELL'AZIENDA: IAS = 50 Classe di Merito = MEDIOCRE	BENCHMARKING REGIONALE Valore medio del fattore=42 Classe di Merito = MEDIOCRE
---	--

LIVELLO ASSISTENZA OSPEDALIERA

I Componente - Orientamento verso i cittadini

1.1 Accessi alle prestazioni sanitarie

Posizionamento dell'Azienda: PO Castelvetro IAS = 57 PO Marsala IAS =60 PO Trapani IAS =78	Classe di Merito = MEDIOCRE Classe di Merito = MEDIOCRE Classe di Merito = DISCRETO	Benchmarking Regionale Valore medio del fattore=69 Classe di Merito = DISCRETO
---	---	--

1.2 Tutela dei diritti e miglioramento della qualità

Posizionamento dell'Azienda: PO Castelvetro IAS = 17 PO Marsala IAS =67 PO Trapani IAS =75	Classe di Merito = PESSIMO Classe di Merito = DISCRETO Classe di Merito = DISCRETO	Benchmarking Regionale Valore medio del fattore=59 Classe di Merito = MEDIOCRE
---	--	--

1.3 Personalizzazione delle cure, rispetto della privacy, assistenza ai degenti e alle loro famiglie

<u>Posizionamento dell'Azienda:</u>	<u>Classe di Merito</u>	<u>Benchmarking Regionale</u>
PO Castelvetro IAS = 50 PO Marsala IAS =56 PO Trapani IAS =49	Classe di Merito = MEDIOCRE Classe di Merito = MEDIOCRE Classe di Merito = MEDIOCRE	Valore medio del fattore=53 Classe di Merito = MEDIOCRE

1.4 Informazione e comunicazione

<u>Posizionamento dell'Azienda:</u>	<u>Classe di Merito</u>	<u>Benchmarking Regionale</u>
PO Castelvetro IAS = 53 PO Marsala IAS =48 PO Trapani IAS =60	Classe di Merito = MEDIOCRE Classe di Merito = MEDIOCRE Classe di Merito = MEDIOCRE	Valore medio del fattore=55 Classe di Merito = MEDIOCRE

1.5 Comfort

<u>Posizionamento dell'Azienda:</u>	<u>Classe di Merito</u>	<u>Benchmarking Regionale</u>
PO Castelvetro IAS = 49 PO Marsala IAS =65 PO Trapani IAS =53	Classe di Merito = MEDIOCRE Classe di Merito =DISCRETO Classe di Merito = MEDIOCRE	Valore medio del fattore=54 Classe di Merito = MEDIOCRE

Il Componente - Impegno dell'azienda nel promuovere alcune politiche di particolare rilievo sociale e sanitario

2.6 Sicurezza dei pazienti

<u>Posizionamento dell'Azienda:</u>	<u>Classe di Merito</u>	<u>Benchmarking Regionale</u>
PO Castelvetro IAS = 72 PO Marsala IAS =75 PO Trapani IAS =93	Classe di Merito = DISCRETO Classe di Merito = DISCRETO Classe di Merito = ECCELLENTE	Valore medio del fattore=77 Classe di Merito = DISCRETO

2.7 Sicurezza delle strutture e degli impianti

<u>Posizionamento dell'Azienda:</u>	<u>Classe di Merito</u>	<u>Benchmarking Regionale</u>
PO Castelvetro IAS = 86 PO Marsala IAS =100 PO Trapani IAS =91	Classe di Merito = BUONO Classe di Merito = ECCELLENTE Classe di Merito = ECCELLENTE	Valore medio del fattore=87 Classe di Merito = BUONO

2.9 Gestione del dolore

<u>Posizionamento dell'Azienda:</u>	<u>Classe di Merito</u>	<u>Benchmarking Regionale</u>
PO Castelvetro IAS = 34 PO Marsala IAS =13 PO Trapani IAS =87	Classe di Merito = SCADENTE Classe di Merito = PESSIMO Classe di Merito = BUONO	Valore medio del fattore=42 Classe di Merito = MEDIOCRE

2.10 PREVENZIONE

<u>Posizionamento dell'Azienda:</u>	<u>Classe di Merito</u>	<u>Benchmarking Regionale</u>
PO Castelvetro IAS = 38 PO Marsala IAS =100 PO Trapani IAS =21	Classe di Merito = SCADENTE Classe di Merito = ECCELLENTE Classe di Merito = SCADENTE	Valore medio del fattore=81 Classe di Merito = BUONO

LIVELLO ASSISTENZA SANITARIA DI BASE (DISTRETTO)

I Componente - Orientamento verso i cittadini

FATT. 1.1 ACCESSO ALLE PRESTAZIONI SANITARIE

<u>Posizionamento dell'Azienda:</u>	<u>Classe di Merito azienda</u>	<u>Benchmarking Regionale</u>
Alcamo IAS= 49 Castelvetro IAS=49 Marsala IAS=67 Mazara IAS=60 Trapani IAS=56	Classe di Merito = SCADENTE Classe di Merito = DISCRETO Classe di Merito = MEDIOCRE Classe di Merito = MEDIOCRE Classe di Merito = DISCRETO	Valore medio del fattore=47 Classe di Merito = MEDIOCRE

1.2 TUTELA DEI DIRITTI E MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ

<u>Posizionamento dell'Azienda:</u>	<u>Classe di Merito</u>	<u>Benchmarking Regionale</u>
Alcamo IAS= 20 Castelvetro IAS=12 Marsala IAS=28 Mazara IAS=0 Trapani IAS=12	Classe di Merito = PESSIMO Classe di Merito = PESSIMO Classe di Merito = SCADENTE Classe di Merito = PESSIMO Classe di Merito = PESSIMO	Valore medio del fattore=37 Classe di Merito = SCADENTE

1.3 PERSONALIZZAZIONE DELLE CURE, RISPETTO DELLA PRIVACY, ASSISTENZA AI DEGENTI E ALLE LORO FAMIGLIE

<u>Posizionamento dell'Azienda:</u>	<u>Classe di Merito</u>	<u>Benchmarking Regionale</u>
Alcamo IAS= 100 Castelvetro IAS=100 Marsala IAS=50 Mazara IAS=100 Trapani IAS=100	Classe di Merito = ECCELLENTE Classe di Merito = ECCELLENTE Classe di Merito= MEDIOCRE Classe di Merito = ECCELLENTE Classe di Merito = ECCELLENTE	Valore medio del fattore=39 Classe di Merito = SCADENTE

1.4 INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE

<u>Posizionamento dell'Azienda:</u>	<u>Classe di Merito</u>	<u>Benchmarking Regionale</u>
Alcamo IAS= 33 Castelvetro IAS=39 Marsala IAS=33 Mazara IAS=33 Trapani IAS=33	Classe di Merito = SCADENTE	Valore medio del fattore=38 Classe di Merito = SCADENTE

1.5 COMFORT

<u>Posizionamento dell'Azienda:</u>	<u>Classe di Merito</u>	<u>Benchmarking Regionale</u>
Alcamo IAS= 51 Castelvetrano IAS=54 Marsala IAS=50 Mazara IAS=67 Trapani IAS=51	Classe di Merito = MEDIOCRE Classe di Merito = MEDIOCRE Classe di Merito = MEDIOCRE Classe di Merito = DISCRETO Classe di Merito = MEDIOCRE	Valore medio del fattore=59 Classe di Merito = MEDIOCRE

2.7 SICUREZZA DELLE STRUTTURE E DEGLI IMPIANTI

<u>Posizionamento dell'Azienda:</u>	<u>Classe di Merito</u>	<u>Benchmarking Regionale</u>
Alcamo IAS= 33 Castelvetrano IAS=67 Marsala IAS=0 Mazara IAS=100 Trapani IAS=67	Classe di Merito = SCADENTE Classe di Merito = DISCRETO Classe di Merito = PESSIMO Classe di Merito = ECCELLENTE Classe di Merito = DISCRETO	Valore medio del fattore=73 Classe di Merito = DISCRETO

2.10 PREVENZIONE

<u>Posizionamento dell'Azienda:</u>	<u>Classe di Merito</u>	<u>Benchmarking Regionale</u>
Alcamo IAS= 33 Castelvetrano IAS=100 Marsala IAS=0 Mazara IAS=100 Trapani IAS=100	Classe di Merito = SCADENTE Classe di Merito ECCELLENTE Classe di Merito = PESSIMO Classe di Merito = ECCELLENTE Classe di Merito = ECCELLENTE	Valore medio del fattore=59 Classe di Merito = MEDIOCRE

Livello Assistenza Specialistica Territoriale (Poliambulatorio)

I Componente - Orientamento verso i cittadini

1.1 ACCESSO ALLE PRESTAZIONI SANITARIE

<u>Posizionamento dell'Azienda:</u>	<u>Classe di Merito</u>	<u>Benchmarking Regionale</u>
Alcamo IAS= 60 Castelvetrano IAS=37 Marsala IAS=67 Mazara IAS=50 Salemi IAS=58 Trapani IAS=76	Classe di Merito = MEDIOCRE Classe di Merito = SCADENTE Classe di Merito = DISCRETO Classe di Merito = MEDIOCRE Classe di Merito = MEDIOCRE Classe di Merito = DISCRETO	Valore medio del fattore=68 Classe di Merito = DISCRETO

1.2 TUTELA DEI DIRITTI E MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ

<u>Posizionamento dell'Azienda:</u>	<u>Classe di Merito</u>	<u>Benchmarking Regionale</u>
Alcamo IAS= 0 Castelvetrano IAS=0 Marsala IAS=20 Mazara IAS=0 Salemi IAS=0 Trapani IAS=0	Classe di Merito 0-20= PESSIMO	Valore medio del fattore=55 Classe di Merito = MEDIOCRE

1.3 PERSONALIZZAZIONE DELLE CURE, RISPETTO DELLA PRIVACY, ASSISTENZA AI DEGENTI E ALLE LORO FAMIGLIE

<u>Posizionamento dell'Azienda:</u>	<u>Classe di Merito</u>	<u>Benchmarking Regionale</u>
Alcamo IAS= 83 Castelvetrano IAS=83	Classe di Merito 81-90= BUONO	Valore medio del fattore=92 Classe di Merito =ECCELLENTE
Marsala IAS=95 Mazara IAS=100 Salemi IAS=100 Trapani IAS=100	Classe di Merito 91-100=ECCELLENTE	

1.4 INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE

<u>Posizionamento dell'Azienda:</u>	<u>Classe di Merito</u>	<u>Benchmarking Regionale</u>
Alcamo IAS= 44 Castelvetrano IAS=44 Marsala IAS=33 Mazara IAS=56 Salemi IAS=67 Trapani IAS=22	Classe di Merito = MEDIOCRE Classe di Merito = MEDIOCRE Classe di Merito = SCADENTE Classe di Merito = MEDIOCRE Classe di Merito = DISCRETO Classe di Merito = SCADENTE	Valore medio del fattore=42 Classe di Merito =MEDIOCRE

1.5 COMFORT

<u>Posizionamento dell'Azienda:</u>	<u>Classe di Merito</u>	<u>Benchmarking Regionale</u>
Alcamo IAS= 33 Castelvetrano IAS=63 Marsala IAS=42 Mazara IAS=69 Salemi IAS=61 Trapani IAS=49	Classe di Merito = SCADENTE Classe di Merito = DISCRETO Classe di Merito = MEDIOCRE Classe di Merito = DISCRETO Classe di Merito = DISCRETO Classe di Merito = MEDIOCRE	Valore medio del fattore=50 Classe di Merito =MEDIOCRE

2.7 SICUREZZA DELLE STRUTTURE E DEGLI IMPIANTI

<u>Posizionamento dell'Azienda:</u>	<u>Classe di Merito</u>	<u>Benchmarking Regionale</u>
Alcamo IAS= 33 Castelvetrano IAS=67 Marsala IAS=33 Mazara IAS=100 Salemi IAS=33 Trapani IAS=67	Classe di Merito = SCADENTE Classe di Merito = DISCRETO Classe di Merito = SCADENTE Classe di Merito = ECCELLENTE Classe di Merito = SCADENTE Classe di Merito = DISCRETO	Valore medio del fattore=72 Classe di Merito =DISCRETO

2.10 PREVENZIONE

<u>Posizionamento dell'Azienda:</u>	<u>Classe di Merito</u>	<u>Benchmarking Regionale</u>
Alcamo IAS= 0 Castelvetrano IAS=50 Marsala IAS=0 Mazara IAS=100 Salemi IAS=100 Trapani IAS=50	Classe di Merito = PESSIMO Classe di Merito = MEDIOCRE Classe di Merito = PESSIMO Classe di Merito = ECCELLENTE Classe di Merito = ECCELLENTE Classe di Merito = MEDIOCRE	Valore medio del fattore=73 Classe di Merito =DISCRETO

Livello Centri di Salute Mentale (C.S.M.)

I Componente - Orientamento verso i cittadini

1.1 ACCESSO ALLE PRESTAZIONI SANITARIE

<u>Posizionamento dell'Azienda:</u>	<u>Classe di Merito Azienda</u>	<u>Benchmarking Regionale</u>
Marsala IAS =100 Trapani IAS =97	Classe di Merito = ECCELLENTE Classe di Merito = ECCELLENTE	Valore medio del fattore=82 Classe di Merito = BUONO

1.2 TUTELA DEI DIRITTI E MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ

<u>Posizionamento dell'Azienda:</u>	<u>Classe di Merito Azienda</u>	<u>Benchmarking Regionale</u>
Marsala IAS =80 Trapani IAS =17	Classe di Merito =DISCRETO Classe di Merito = PESSIMO	Valore medio del fattore=48 Classe di Merito = MEDIOCRE

1.3 PERSONALIZZAZIONE DELLE CURE, RISPETTO DELLA PRIVACY, ASSISTENZA AI DEGENTI E ALLE LORO FAMIGLIE

<u>Posizionamento dell'Azienda:</u>	<u>Classe di Merito Azienda</u>	<u>Benchmarking Regionale</u>
Marsala IAS =86 Trapani IAS =81	Classe di Merito =BUONO Classe di Merito = BUONO	Valore medio del fattore=76 Classe di Merito = DISCRETO

1.4 INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE

<u>Posizionamento dell'Azienda:</u>	<u>Classe di Merito Azienda</u>	<u>Benchmarking Regionale</u>
Marsala IAS =50 Trapani IAS =50	Classe di Merito = MEDIOCRE Classe di Merito = MEDIOCRE	Valore medio del fattore=51 Classe di Merito = MEDIOCRE

1.5 COMFORT

<u>Posizionamento dell'Azienda:</u>	<u>Classe di Merito Azienda</u>	<u>Benchmarking Regionale</u>
Marsala IAS =81 Trapani IAS =54	Classe di Merito =BUONO Classe di Merito = MEDIOCRE	Valore medio del fattore=59 Classe di Merito = MEDIOCRE

2.7 SICUREZZA DELLE STRUTTURE E DEGLI IMPIANTI

<u>Posizionamento dell'Azienda:</u>	<u>Classe di Merito Azienda</u>	<u>Benchmarking Regionale</u>
Marsala IAS =100 Trapani IAS =33	Classe di Merito =ECCELLENTE Classe di Merito = SCADENTE	Valore medio del fattore=73 Classe di Merito = DISCRETO

Livello Servizi per le Tossicodipendenze (Ser.T.)

PREMESSA I responsabili dell'equipe locale prendono atto di aver commesso un errore di pianificazione inserendo come oggetto della rilevazione un solo Ser.T dell'ASP. Ciò ha impedito una analisi comparativa (benchmarking interno) finalizzata ad ottenere un quadro più ampio e valutare meglio sia i punti di debolezza che i punti di forza.

PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO Considerato il risultato ottenuto si proporrà alla Direzione aziendale di monitorare anche gli altri SerT coinvolgendo i vari responsabili al fine di definire un piano di miglioramento finalizzato a eliminare le eventuali criticità riscontrate secondo un cronoprogramma basato sulla fattibilità degli interventi.

PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO

Al fine di ottimizzare l'interpretazione dei dati in riferimento alle azioni da perseguire, sono state delineate 6 aree di intervento che coinvolgono trasversalmente tutte le articolazioni organizzative, oggetto della rilevazione (Presidi, distretti, poliambulatori, CSM, SERT) che vengono ritenute dal gruppo locale prioritarie.

A. COMUNICAZIONE – INFORMAZIONE

- miglioramento del sito web con specifica dei servizi e tempi di attesa delle prestazioni; al riguardo si auspica una gestione delle liste di attesa più appropriata che tenga conto delle normative regionali esistenti;
- attivazione di numero verde aziendale;
- stesura della Carta dei servizi completa di standard e fattori di qualità individuati con la collaborazione della componente civica;
- stesura della carta per l'accoglienza (materiale informativo sui servizi/prestazioni erogate dalle diverse articolazioni organizzative);
- stesura del piano di comunicazione aziendale;
- potenziamento dei sistemi di informazione all'utenza (cartellonistica);
- facilitazione dei percorsi relativi al sistema di segnalazione/reclami;
- predisporre moduli ben circoscritti relativi al consenso informato sulle prestazioni.

B. UMANIZZAZIONE DEI PERCORSI ASSISTENZIALI

- Attivare percorsi per offrire all'utenza un servizio di mediazione e di Interpretariato prevedendo anche il coinvolgimento delle Associazioni di volontariato;
- Valutazione della soddisfazione dell'utenza in merito agli orari di somministrazione dei pasti;
- Valutazione della soddisfazione dell'utenza in merito agli orari di visita;
- Monitoraggio dei percorsi facilitati inerenti la continuità assistenziale attivati dopo la rilevazione civica;
- Attivare percorsi definiti nel rispetto della Legge n 38/2010 su ospedale territorio senza dolore;
- Facilitare percorsi per la second opinion;
- Individuare dei professionisti esperti all'interno delle UU.OO. al fine di istruire i care-giver (familiari, MMG, strutture di accoglienza);
- Uniformare i comportamenti del personale alla norme sulla privacy.

C. CONFORT ALBERGHIERO

- Potenziamento delle utilities e del vending nelle sale di aspetto;
- Adeguamento ai requisiti decreto 2002 "direttive sull'accreditamento Regione Sicilia";
- Avviare le procedure per la realizzazione di luoghi di ristoro e vendita accessori necessari essenziali alla cura della persona (P.O. di Marsala);
- Contemplare forme alternative di pagamento allo sportello ticket.

D. FORMAZIONE

- Attivazione corsi di formazione per il personale del front office dedicati ai temi della comunicazione e della relazione con gli utenti;
- Monitoraggio dei programmi terapeutici finalizzati all'educazione/ terapeutica e di autogestione per pazienti con malattie croniche ;
- Contemplare la formazione del personale in tutti i percorsi calendarizzati.

E. SICUREZZA

- Implementare la raccomandazione del Ministero della Salute per prevenire gli atti di violenza contro gli operatori sanitari;

- Potenziamento dei sistemi di informazione, prescrizione, divieto informazione all'utenza (cartellonistica per vie di fuga, allocazione estintori, divieti di fumo ecc);
- Monitoraggio sull'applicazione della procedura per la prevenzione delle cadute accidentali dei pazienti.

F. PARTECIPAZIONE CIVICA

- Definizione di una procedura scritta per il contenzioso extragiudiziale;
- Istituzione della commissione mista conciliativa;
- Coinvolgimento della parte civica nel comitato etico;
- Prevedere l'inserimento, nei capitolati d'appalto, di articoli che permettano la possibilità di controlli da parte degli utenti sulla qualità delle forniture

Piano di Miglioramento

ANNO 2012

Dalle proposte di miglioramento scaturite dall'attività di autovalutazione relativa all'Audit Civico sono stati individuati alcuni obiettivi che costituiscono parte integrante del Piano Attuativo Aziendale 2012, cui si rimanda per l'approfondimento.

Il gruppo di lavoro si è focalizzato sui percorsi relativi all'area di umanizzazione dei processi assistenziali redatti a partire dalla integrazione dell'analisi dei seguenti elementi:

- Autovalutazione relativa al modello di qualità progettata di cui al D.A. 3185 del 28/12/2010 "Il Sistema regionale di valutazione della qualità percepita", nello specifico applicazione della check-list di autovalutazione sulla qualità progettata nel ricovero programmato a ciclo continuativo e nelle prestazioni ambulatoriali.
- Analisi dei risultati dei questionari di valutazione della qualità percepita
- Analisi delle segnalazioni/reclami pervenuti all'URP o trasmessi dalle diverse sedi del TDM.
- Proposte pervenute dai Comitati Consultivi Aziendali.

L'analisi delle linee progettuali sopra descritte ha condotto alla individuazione delle maggiori criticità sugli aspetti di umanizzazione dei processi assistenziali, da cui è derivata la redazione di piani di miglioramento condivisi dalla direzione aziendale con il collegio di direzione e il comitato consultivo aziendale. I piani di miglioramento riguardano le seguenti aree:

1. area informazione e comunicazione: *carta dei servizi*

2. area informazione ed accoglienza: applicazione protocollo sulla **qualità progettata nel ricovero a ciclo continuativo ordinario**
3. area informazione ed accoglienza: applicazione protocollo sulla **qualità progettata nei servizi diagnostici ed ambulatoriali**
4. comfort alberghiero: **vitto ospedaliero.**
5. comfort alberghiero: **cura, decoro degli ambienti e funzionalità dei servizi igienici**
6. comfort alberghiero: **pulizia degli ambienti**
7. accesso alle prestazioni: **tempi di attesa tra la prenotazione e la prestazione diagnostica e ambulatoriale.**
8. sicurezza del paziente e percorsi assistenziali: **scheda unica di terapia**
9. sicurezza del paziente e informazione: **il consenso informato**
10. Sicurezza del Paziente: **la gestione del rischio di caduta**
11. Umanizzazione dei percorsi assistenziali: **ospedale/territorio senza dolore**

In allegato descrizione dei piani di miglioramento

Azioni future:

La dedizione con cui il lavoro è stato svolto da parte dell'equipe fa presagire un fondato interesse da parte della stessa a contribuire a migliorare la qualità assistenziale per ogni componente, in ogni livello osservato. Pertanto il gruppo di lavoro esprime la volontà di presidiare le scelte aziendali future a tutela dell'interesse del cittadino. La rilevazione presenta omogeneità di valutazione nel confronto fra le aziende valutate. Tale circostanza determina una situazione di vantaggio, intesa come occasione finalizzata al miglioramento delle azioni che una volta espletate vanno conservate. *La valutazione bassa è un'occasione irripetibile per sostenere il < cambiamento >.*

Ringraziamenti.

I risultati presentati in questo rapporto sono il frutto della messa a sistema delle risorse e delle competenze di soggetti diversi accomunati dall'obiettivo condiviso di promuovere una nuova cultura della valutazione delle attività delle aziende sanitarie, basata sulla valorizzazione del **punto di vista dei cittadini**. L'elemento di novità è stato la sperimentazione di una metodologia che fin dall'inizio **ha visto lavorare fianco a fianco cittadini ed esponenti dell' Azienda Sanitaria all'interno di una struttura organizzativa centrata sul lavoro di gruppo e sul confronto continuo in corso d'opera.**

La realizzazione dell’Audit si è caratterizzata come un percorso, un’esperienza che al di là dei dati ha reso possibile l’incontro e lo scambio di punti di vista diversi: l’esperienza del “fare insieme” tra cittadini ed Istituzioni.

L’Audit civico voluto dalla Regione Sicilia è stato sostenuto dal management aziendale in modo molto partecipato, accompagnando l’equipe nel suo lavoro.

Un ringraziamento ai Direttori di Distretto, di Presidio e di Unità Operative, ai Coordinatori infermieristici di presidio e distretto per la loro disponibilità.

Un ringraziamento, per la responsabilità ,l’impegno e la collaborazione, ai componenti dell’equipe locale, ai referenti civici ed aziendali, coinvolti a vario titolo, che hanno permesso di ottenere questo risultato. Un particolare ringraziamento alla Dott.ssa Maria Bianco ,che ha di fatto caricato i dati nel database regionale fornito da Cittadinanzattiva, permettendo il rispetto del cronoprogramma assessoriale.

Il Referente Civico

Gaspare Mangiapane
(Responsabile TDM Trapani)

La Referente Aziendale

Maria Anelli
(Responsabile Qualità ASP Trapani)